

О работе службы страховых поверенных

Для системы обязательного медицинского страхования 2016 год стал годом важных изменений, связанных с совершенствованием механизмов защиты прав застрахованных граждан.

Обеспечить сопровождение и поддержку пациента на всех этапах оказания ему медицинской помощи призван введенный в прошлом году институт страховых поверенных. С целью повышения доступности и качества медицинской помощи усилена ответственность страховых медицинских организаций по защите прав застрахованных и конкретизированы их обязанности.

Деятельность по данному направлению, включая своевременность и качество исполнения страховыми медицинскими компаниями своих обязанностей, находится на особом контроле в Территориальном фонде обязательного медицинского страхования Алтайского края.

Институт страховых поверенных создается в рамках исполнения поручения Президента Российской Федерации В.В.Путина о конкретизации обязанностей страховых медицинских организаций по защите прав застрахованных лиц при оказании им медицинской помощи медицинскими организациями.

Страховые поверенные – это специалисты страховых медицинских компаний, основной функцией которых является сопровождение застрахованных граждан на всех этапах оказания медицинской помощи. Для формирования пациентоориентированной модели защиты прав застрахованных запланировано создание трехуровневой системы страховых поверенных.

В настоящее время страховые поверенные 1 уровня СМО работают с устными обращениями граждан, поступающими по телефону «горячей линии», и информируют о возможности и необходимости проведения профилактических мероприятий – диспансеризации и профилактическом медицинском осмотре в рамках программы обязательного медицинского страхования.

С января 2017 года к работе приступили страховые представители 2 уровня. На данных специалистов возложены задачи по информированию о профилактических мероприятиях, в том числе извещение гражданина о том, что его ждут на диспансеризацию в поликлинике, к которой он прикреплен для медицинского обслуживания. Именно страховые представители 2 уровня будут рассылать своим застрахованным смс сообщения и письма с напоминанием о необходимости пройти диспансеризацию в поликлинике, к которой они прикреплены для медицинского обслуживания.

В дальнейшем страховые представители станут не только организовывать учет застрахованных лиц, включенных в списки для прохождения диспансеризации, но и начнут проводить анализ результатов профилактических мероприятий, а в случае отказа от диспансеризации продолжат работу с застрахованными, в том числе, по уточнению причин. Такая работа страховых медицинских организаций - это серьезная помощь медицинским учреждениям в организации профилактической работы среди населения.

С 2018 года к осуществлению информационного сопровождения застрахованных лиц подключатся страховые поверенные 3 уровня - квалифицированные специалисты-эксперты и эксперты качества медицинской помощи страховых медицинских организаций, которые при наличии индивидуального согласия человека проведут анализ своевременности диспансерного наблюдения, плановых госпитализаций и иных рекомендаций по результатам диспансеризации и при необходимости обеспечат организацию госпитализации застрахованного лица.

Деятельность страховых поверенных - важный шаг в совершенствовании системы защиты прав пациента. Всем позволившим специалисты Контакт-центра ТФОМС оказывают справочно-консультативную помощь и при необходимости принимают оперативные меры по защите прав застрахованных лиц.

Телефон « Контакт-центра» ТФОМС Алтайского края 8-800-775-85-65
8-385-2-63-32-86
Телефон Межрайонного представительства N 3 ТФОМС Алтайского края
8-385-32-2-24-84